



掌握超多资讯, 编织完美行程

## 旅游线路设计师 会行走的旅游 APP

本报记者 郑剑瑾

NINA, 原杭州海外旅游有限公司台湾部经理, 由于这几年自由行客人对个性化服务需求的递增, 2015年7月, 公司成立了旅游线路定制部, NINA 带领着几位同事开始了他们作为旅游线路设计师的职业人生。

预订一床难求的酒店, 商务舱全满的情况下搞定机票, 找寻当地人会光顾的街边美食店……他们的目标只有一个, 制定客人想要的一切完美行程。

### 指定航空公司、指定酒店房型、指定餐食地点 旅游线路设计师负责完美串联个性元素

柯柯, 90后, 典型的哈韩一族。某天临时起意想半个月后去韩国吃烤肉, 于是找到了NINA 为她制定行程。机票一定要韩亚航空, 酒店必须乐天而且要大床房, 还要准备一天去鹭梁津海鲜市场和弘大401烤肉店。

时间那么紧迫, 个人签证就要7~10天, NINA 求助了韩国部同事帮忙。尽管反复确认预定信息, 到酒店后还是出现了问题。由于地接社衔接失误, 柯客被告知没有大床房,

NINA 马上联系韩国部同事, 经过各种沟通, 在保证第二天安排好房间的同时, 酒店赠送了两天的早餐券作为补偿。

“我们做旅游人最怕在过年或者晚上接到客人电话。”NINA 告诉记者, “就算下班后心还是提在嗓子眼, 就担心客人在外遇到什么问题。有时候刚准备坐下来吃饭, 客人一个电话沟通下来, 饭菜早已经凉透。有时候已经钻进被窝, 客人说明天有急事希望能帮

他预定机票和酒店, 我马上钻出被窝跑到电脑前。有时候家里人不太理解我为什么这么‘拼’, 但是我觉得这是客人对我们的信任。”

也有一些客人在表达自己的诉求拿到详细的计划表和攻略后突然又说旅行时间和工作有冲突, 去不了了。“可到了原计划出行的日子, 我在客户微信里看到了他出游的照片, 住的酒店、吃的美食都是我之前帮他找的攻略。”

对于这样的客人, NINA 只能表示无奈。

### “冲绳摩天轮那一楼药妆店有个会讲中文的姑娘” 旅游线路设计师是行走的旅游攻略 APP

姜惠琴, 在认识NINA 之前基本都是跟团出游。“很偶然的机会有了第一次定制出游体验, 发现时间不赶, 没有任何购物点, 想去哪里都可以, 还有包车服务, 就算出现了什么问题, 也有人第一时间快速帮你解决。这种体验感真的不错, 虽然价格比跟团贵了些。”

接下来的几年里, 姜惠琴在NINA 的安排下带着孩子去了日本、台湾、香港、丽江……“每次出门都是根据我的需求定机票和房间, 和跟团出门最大的区别是, NINA 会给我们做好非常详细的攻略。比如机场到酒店怎么走最省钱又快速, 次日景点的附近值得品尝的当地特色美食又是什么, 甚至细节到每一个公交站附近的有什么商场、景点和餐饮店。”

记者从姜惠琴近期到日本冲绳游玩时的

攻略中看到——如果不想走太远, 酒店内的餐厅口味不错; 如果不想在酒店里用餐, 出门边上就有一家寿司店, 中文菜单, 服务也不错; 酒店附近几家居酒屋都还可以; 回到酒店可以试下冲绳特有的珊瑚咖啡, 非常好喝。

“NINA 还很细心地帮我做了购物攻略, 她在轻轨站画出圈, 每一个站点附近的商场、药妆店、电器店都一一标注。甚至哪个商场的一楼有阿迪毛虫毛新款、有像杭州银泰城一样的美食区、地下超市有现成的寿司。轻轨出行哪个站下车可以看漫画仓库、哪个站的墨西哥饼口味不错、哪个站离港口和鱼市最近、哪里的炸乌鱼子芝士和猪蹄最好吃、吃日式拉面哪家队伍最长、牧志公设市场的海鲜可以自己挑选好到二楼加工……我平时工作比较忙, 这样

细致的服务真的很适合我们这些‘懒人’。”

记者在攻略中还看到一个细节: “到美国村后可以看到一个摩天轮, 摩天楼所在的一楼药妆比国际通便宜, 有个会讲中文的姑娘, 把要买东西给她她会第一时间全找给你; 摩天楼对面的回转寿司店值得一吃品种多新鲜, 海胆、鱼籽、扇贝、三文鱼各种吃饱不过150元人民币左右, 但是要准备现金, 不能刷卡。寿司店正对的就是n Aeon 商场, 二楼可以买到胶囊咖啡机。逛累了, 可以走到海边, 黄昏很美、沙很细, 海滨边上就有公厕, 提供洗漱水龙头洗手脚。”

有着如此完备的攻略以及24小时在线咨询服务的, 突然觉得再也不害怕一个人出门了。

### 上知天文下知地理了解旅游最新动态 旅游线路设计师还得兼修心理学

虽然大部分有需求的客人都认可这个定制化模式, 不过也有费尽99%精力情况下, 却由于1%的不完美却导致“吃力不讨好”的尴尬。杭城某旅行社的丫丫告诉记者, “我们做旅游线路设计师, 首先要有非常强的学习力、沟通力, 其次要求很强的责任心和执行力, 最关键还得揣摩客户的心理, 知道他们真正的需求。”

“我经常阅读了解最新的旅游目的地旅游局、驻华推广中心、时尚旅游杂志最新的

动态, 包括景点、住宿、美食等的最新资讯; 然后在各种考察体验的过程中观察积累素材及各类资源, 特色的餐厅、酒店我都会收藏主页或微信。”丫丫告诉记者。

有时候丫丫会先听客人的意向目的地, 然后逐一分析它们的性价比、是否最佳出游季节、是否适合出游人员的总体架构, 等定了目的地后结合具体案例找闪光点, 比如景点或者餐厅。

说到心理学, 丫丫觉得这是线路设计师

必备生存技能。“有时候客户和你说的并不是真正需求, 只有在反复不断地沟通中才能明白他们到底想要什么。比如有的客人一开始说没有预算, 吃住都要最高标准, 等详细预算出来觉得这个贵了, 那个也贵了; 也有客人是几户人家一起出游, A 家庭可以承受的价格B 家庭未必同意, 这也需要设计师反复沟通, 综合一个适合所有家庭的旅行计划。”

“要学会聆听, 要多记录, 要不断学习不断进步。旅游设计师要走的路还很长”丫丫觉得。